Buongiorno Dino.

L’argomento di oggi è: Noi e il cliente...

...così diversi, così uguali.

Qual è la risorsa più importante di un’Azienda?

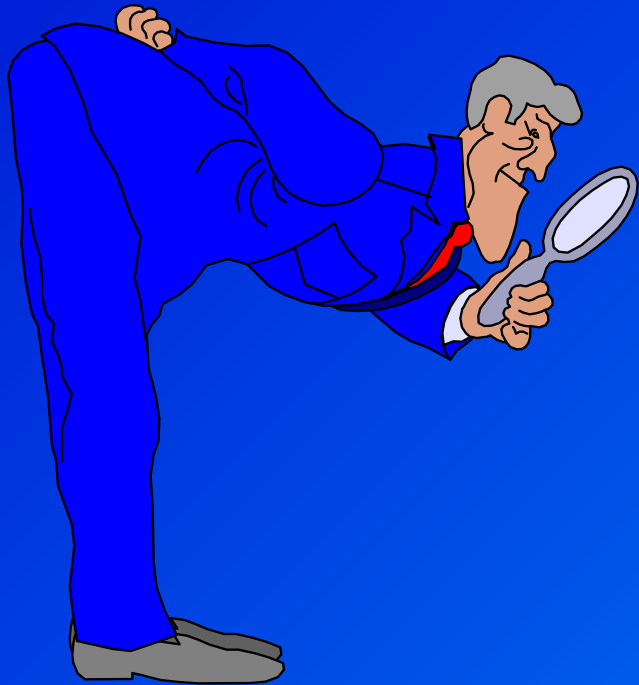
Il cliente

Il tecnico del 2013:

Quello che il mercato richiede è professionalità anche nella comunicazione.

Quali sono i miei punti di forza?

- competenze tecniche
- puntualità
- conoscenze
- professionalità
- personalità dell'Azienda dove opero

Il cliente

Com'è

Cosa vuole

Cosa si aspetta

io

Chi sono

Cosa voglio

Cosa mi aspetto

Il cliente

sbrigativo, remissivo, pignolo, puntiglioso, aggressivo, polemico, permaloso, malleabile, nervoso, esigente, attento, irascibile…..

io

meglio comportarsi in modo asettico senza farsi contagiare, indifferente; non lasciarsi coinvolgere dalle emozioni.

Il cliente è il protagonista
sul palco,
noi gli spettatori.

Come vincere e ottenere la simpatia del cliente:

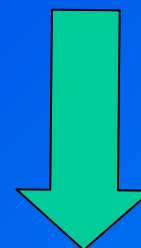
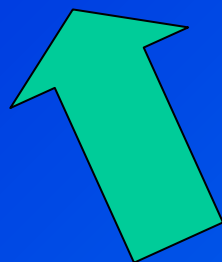
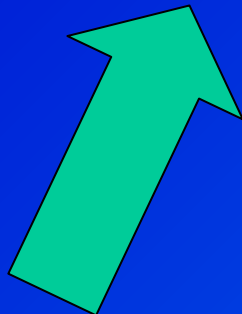
sorriso, fiducia,

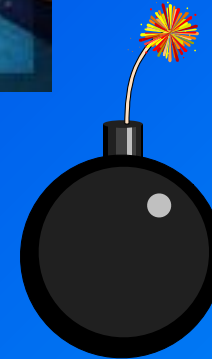
ordinato nel vestire,

entusiasmo, ottimismo,

competenza, preparato,

capace e con conoscenza.

saper essere
organizzare
saper fare
visione positiva
sapere
(sta alla base)

Il cliente

1. Lui (la sua famiglia)
2. La sua casa
3. I suoi hobby
4. Il suo problema
5. Soluzione al suo problema
6. Noi, la nostra Ditta (ultimi)

Ascoltare, ascoltare, ascoltare, ascoltare…….per…...

capire.

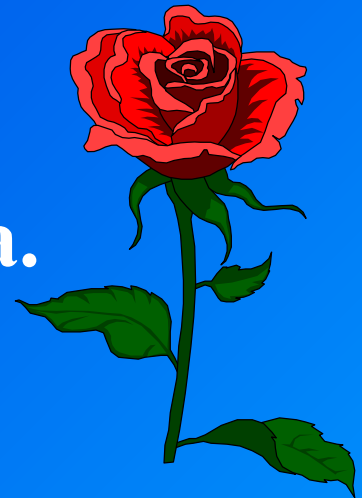
Chiedere, chiedere, chiedere…..per…..

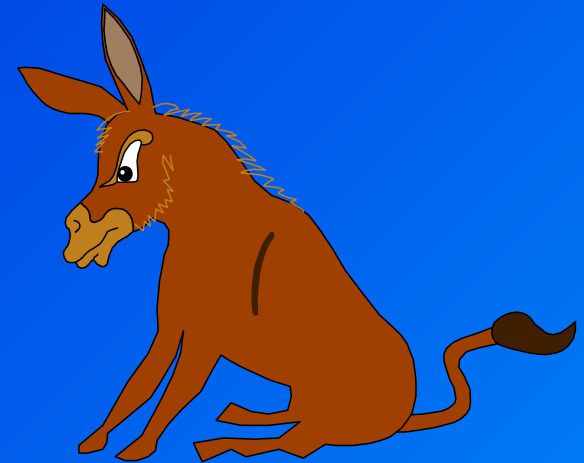
conoscere.

Empatia:

"Cosa mi piacerebbe sentirmi dire se fossi al posto del cliente"

DA RICORDARE:

- Lei è sulla mia stessa lunghezza d'onda.
- Stiamo pensando la stessa cosa
- Capisco quello che sta provando; sarei così anch'io

- **Contraddire il cliente Mai**
- **Mai dire "Lei non capisce"**
- **Mai dire NO**

Meglio:

"Certo, lei ha perfettamente ragione. E se oltre a questo……"

"Capisco il suo modo di vedere la cosa; potrebbe essere ancor più interessante se……?"

usare il suo stesso vocabolario

la sua stessa lingua

Riparare un impianto

non vuol dire che

si lavora per un’impresa di rattoppi

ma che si offre un servizio al cliente

vedrò quello che posso fare.

mi prendo a cuore il Suo problema.

Il Suo problema è il mio.

io

non lavoro per l'azienda,

lavoro per me stesso.

Servizio leggendario

Offrire più di quello che il cliente si aspetta….

Le doti del buon comunicatore

sincerità

entusiasmo

volontà

simpatia

competenza

saper superare gli ostacoli

disponibilità

innovazione prodotto

servizio

migliorie del servizio

orgoglio

semplicità

Con:

attitudini

esperienza

metodo

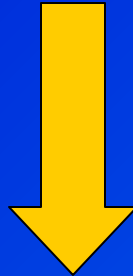
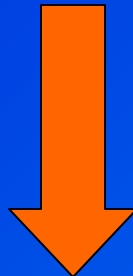
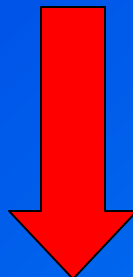
il cliente diventa amico

il regolatore di flusso è il cliente…;
il cliente è un serbatoio di clienti…;
sollecitare il cliente, perché il cliente
da potenziale diventa probabile
e da possibile diventa effettivo.

La misura del risultato è

dare

non ricevere.

Il tecnico deve avere l’immagine di esperto.

Grazie per l'attenzione e buon lavoro.

By Dino Tinelli